

## КОНФЛІКТ: УПРАВЛІНЕЦЬ І РОБІТНИК

Кудояр Л. М., доц.,

Ейвазова Я. Б., студ. гр. Ес-22

Правильно організовані трудові відносини - запорука комфорту і максимально продуктивної роботи. Але, у зв'язку з фінансовою нестабільністю у період кризи, проблеми попередження і правового вирішення трудових спорів стали актуальними і для роботодавців, і для працівників. "У суперечці виграє не той, хто правий, а той, хто вміє сперечатися", - свідчить народна мудрість. Як же учасникам трудових правовідносин навчитися ефективно сперечатися?

Усупереч поширеній думці, що роботодавець - "цар і бог", у сфері трудових відносин працівник захищений набагато більше.

Конфлікт сам по собі не є проблемою, проблема у тому, що нам робити з нашими розбіжностями. Кращий спосіб попередити конфлікт - не допустити його, писав Р. Фішер.

Керувати - значить приводити співробітників до успіху і до самореалізації. Керувати без конфліктів – чи можливо це? Якщо під конфліктом розуміти кожний критичний виступ, кожну дискусію або розходження у думках, то концепція управління без конфліктів була б лише утопією.

Деяких конфліктів слід уникати, - це тих, які приводять до деструктивних явищ і, як наслідок, до знищення ресурсів.

Керівник – це людина відповідальна за оптимальне використання ресурсів, їх покращення і примноження.

Керувати без конфліктів можливо, якщо навчитись такому управлінню, при якому у цілеспрямованій співпраці з іншими зникає все деструктивне. Це важке завдання. Сьогодні ми маємо знання і досвід, що дозволяють наблизити цю мету.

Саме слово «конфлікт» - латинського походження і у буквальному перекладі означає «зіткнення». Якщо «зіткнення» зачіпає сферу ідеї, то ми маємо справу з співробітниками, що мають свою позицію, котрі не є мовчазними і бездумними виконавцями, діючими проти особистої волі, то конфліктів не уникнути, але вони плідотворні. Мова йде про дійсну співпрацю, при якій працівник та керівник співвідносять свої уявлення, які мають рівну вагу, і приймаються у розрахунок при прийнятті рішень. Дискусії мають приводити до утворення спільних пропозицій, які корисні опонентам. Пропозиції і контрпропозиції, в ідеалі, утворюють спільне рішення (синтез).

Для управління важливо бути спроможним управляти конфліктними ситуаціями, володіти інтуїцією і достатніми знаннями у галузі психології.. Фрази, що починаються зі штампуг: «Ну, це ж взагалі зрозуміло...», частіше ведуть до неправильного напрямку. Важливо пам'ятати, що у конфлікта не лише одна причина. Необхідно працювати над покращенням своїх навичок викладати думки і слухати, щоб звести до мінімуму непорозуміння. У конфлікті дуже важливо зрозуміти роль іншого. Скажіть: "На Вашому місці я ..." і запросіть його поспробувати у Вашій ролі. Висловіть його уявлення і думки своїми словами: "якщо я правильно зрозумів, Ви незадоволені тим, що ...", побачите, як "розтане" Ваш партнер.

Керівникам не варто вважати причиною конфліктних ситуацій просту розбіжність у характерах. Звісно, ця розбіжність може бути причиною конфлікту у якому-небудь конкретному випадку. Керівник має почати з аналізу фактичних причин, а потім використовувати відповідну методику. Зменшити можливість конфлікту можна, використовуючи методики вирішення конфлікту.

Ще до розмови з співробітником необхідно дати зрозуміти, що конфлікт – це не щось-таке, що обов'язково зачіпає честь і гідність його учасників, конфлікт - це частина життя і його можна розв'язати. Співробітник має відчувати вашу готовність допомогти. Це допоможе йому зробити перший крок. А у процесі подальшої розмови необхідно звернути увагу на низку моментів:

- потрібно показати співробітнику, що він вам цікавий, що до його проблем ви відноситеся серйозно;
- просигналізуйте йому, що його проблема не вийде з приміщення, у якому відбувається бесіда;
- покажіть, що його проблема розглядається не як його провина;
- дайте співробітнику висловитись, не перебивайте його, навіть якщо він говорить довго і виникають паузи. Перебити - означає продемонструвати нетерплячість і неповагу;
- задавайте питання, які допоможуть йому детальніше побачити його ж проблему.

Буває так, що проблема уявляється серйозною. Справжня проблема лежить глибше. Якщо співробітник обговорює з шефом свою особисту проблему, на момент розмови він легко ранимий. Реальну оцінку гостроти проблеми можна супроводжувати

питаннями, укріплювати раціональний підхід. Але спроби виносити судження про проблему або натяки на те, як легко ви самі справляєтесь з подібними «дрібницями», недоречні. Якщо співробітник сприймає щось як проблему, то до цього потрібно відноситись як до проблеми.

Мета будь-якої подібної розмови – надання допомоги для розвитку «самодопомоги». Співробітник має бути в змозі самостійно справитись зі своєю проблемою. Ні в якому випадку не можна брати на себе його проблему і повертати йому готове рішення. Так співробітник нічому не навчиться і завжди буде непомітним у боротьбі з труднощами. Кожен конфлікт виявляє сили конфліктуючих, які до цього були невідомі. Якщо керівник хоче розв'язати конфлікт, він залишає співробітникові можливості особистісного зростання.

Соціально-гуманітарні аспекти розвитку сучасного суспільства : матеріали Всеукраїнської наукової конференції викладачів, аспірантів, співробітників та студентів факультету іноземної філології та соціальних комунікацій, м. Суми, 19-20 квітня 2013 р. / Відп. за вип. В.В. Опанасюк. — Суми : СумДУ, 2013. — Ч.3. — С. 51-54.